

# Stichwortverzeichnis

- A**
- »Aber«-Retourkutsche 182
  - Abenteurer
    - Definition 122
    - Eigenschaften 122
  - Abmahnung 148
  - Aha-Erlebnis 50, 210
  - Anwenden 12
  - Aufnahmen, aktives 10, 48
  - Auftragskiller 90, 119
    - Definition 79
    - Eigenschaften 80
- B**
- Bedienen
    - des Experten 191
    - des Kriegers 190
    - des Romantikers 190
    - des Superhirns 192
  - Bedürfnisse, äußere 32
  - Bedürfnisse, innere 32, 144
  - Belohnungen 48, 131
  - Beratung, progressive 148
    - für Experten 153
    - für Krieger 152
    - für Romantiker 151
    - für Superhirne 153
    - und gleitende Verantwortung 150
    - zwei Fragen 149
  - Beziehung, Aufbauen der 158
  - Beziehungen, persönliche
    - Experten 61, 200
    - Krieger 42, 200
    - Romantiker 40, 199
    - Superhirne 62, 201
  - Bond, James 80
- C**
- Crap Tolerance Level 34
  - CTL-Container 34
    - und bester Freund 65
- D**
- Dampf ablassen 35, 146
  - Detektiv
    - Definition 103
    - Eigenschaften 103
    - versus Kreuzritter 105
- E**
- Empathie, erzwungene 207
  - Erfahrungen 14
  - Erlebnisse, geteilte 15
  - Ermahnung 148
  - Experte 56, 136
    - Definition 45
  - Exzentriker
    - Definition 109
    - Eigenschaften 110
- F**
- Field, Marshall 187
  - Freund, bester 90
    - Definition 65
    - Eigenschaften 65
    - versus Stimme der Vernunft 94
  - Führen, aufopferndes 39
- G**
- Give the Lady What She Wants (Marshall Field) 187
- I**
- Interaktiver-Stil-Test 24
- J**
- Jung, Carl Gustav 18
- K**
- kaizen 84
  - Kommunikation, nonverbale 29
  - Konditionierung 53, 86
  - Konfliktlösung 202
    - durch erzwungene Empathie 207
    - Modell für die 204
  - Konfliktquellen
    - Experten 203
    - Krieger 203
    - Romantiker 202
    - Superhirne 203
  - Kreuzritter 90, 105, 119
    - Definition 74
    - Eigenschaften 75
    - versus Detektiv 105
  - Krieger 58, 134
    - Definition 30
    - Verhandlungstechnik der 31
    - versus Romantiker 30
  - Kunden
    - Experte 160
    - Krieger 160
    - Romantiker 159
    - Superhirn 162
  - Kunden, interne 188
    - Experten 191
    - Krieger 190
    - Romantiker 190
    - Superhirne 192

- Kundenbetreuer
    - Abenteuerer 127
    - Auftragskiller 82
    - bester Freund 68
    - Detektiv 108
    - Exzentriker 116
    - Kreuzritter 77
    - Liebling 72
    - Machthaber 91
    - Sozialreformer 120
    - Spezialist 101
    - Stimme der Vernunft 96
    - Weiser 87
  - Kundenbetreuung
    - Experten 60
    - Krieger 42
    - Romantiker 40
    - Superhirne 62
  - Kundeneinwände
    - anerkennen 181
    - ansprechen 182
    - bestätigen 180
    - in Übereinstimmung verwandeln 184
    - Modell 177
  - Kundeneinwände, häufige 174
    - von Experten 175
    - von Kriegern 175
    - von Romantikern 174
    - von Superhirnen 176
  - Kundenrückgewinnung 193
  - Kundenservice, maßgeschneiderter 187
  - Kundenzufriedenheit 187
  - Kündigung 149
- L**
- LAST-Modell 193
    - lösen (solve) 195
    - sich bedanken (thank) 196
    - sich entschuldigen (apologize) 194
    - zuhören (listen) 193
  - Leadership Difference 71
  - Lernphilosophie 10
  - Lernprozess 11
  - Liebe 37
  - Liebling
    - Definition 69
    - Eigenschaften 70
  - Live and Learn or Die Stupid! (Dave Mitchell) 85
- M**
- Machthaber 90, 95
    - Definition 89
    - Denkweise 90
    - Eigenschaften 89
  - Metakognition 13, 17, 142, 144, 188
    - Pro und Kontra der 24
  - Mitarbeiterführung 141, 154
    - Abenteuerer 127
    - Auftragskiller 81
    - benötigte Attribute 141
    - bester Freund 67
    - Detektiv 108
    - Experten 59
    - Exzentriker 115
    - Kreuzritter 77
    - Krieger 41
    - Liebling 71
    - Machthaber 91
    - nach interaktivem Stil 142, 144
    - Romantiker 39
    - Sozialreformer 120
    - Spezialist 101
    - Stimme der Vernunft 96
    - Superhirne 61
    - Weiser 86
  - Mitarbeiter-Wartungs-Treffen, vorbeugendes 147
  - Motivation 144
  - Myers-Briggs-Typenindikator 18
- P**
- Pawlow, Iwan 53
  - People Preventive Maintenance Session (PPMS) 147
  - Produkte einrahmen 164
  - Produktpräsentation 164
  - Psychologische Typen (C. G. Jung) 18
  - Pealität, objektive 14, 22, 189
- R**
- Romantiker 39, 58, 132, 134
    - Definition 29
    - Verhandlungstechnik der 31
    - versus Krieger 31
  - Roosevelt, Teddy 158
- S**
- Schemata
    - akademische 15
    - Definition 13
    - Entwicklung von 46
    - kognitive 13, 15, 129
    - soziokulturelle 15
  - Selbstvertrauen 49
  - Selbstwahrnehmung, metakognitive 13
  - Sensibilität 30
  - Service, exzellenter 189
  - Situationsvertrauen 16
  - Social Media 196
  - Software, kognitive 107

- Sozialreformer
  - Definition 117
  - Eigenschaften 118
  - versus Spezialist 118
- Spezialist
  - Definition 98
  - Eigenschaften 98
  - versus Sozialreformer 118
- Stil, interaktive
  - Anwendungsmöglichkeiten 19
- Stil, interaktiver 16
  - bevorzugter 129
  - erkennen 140
  - gegensätzlicher 132
  - Konflikte 49
  - Test 25
  - und Beruf 131
  - und innere Bedürfnisse 144
  - und Star Trek 123
  - und Unternehmenskultur 143
  - vier Typen 20
- Stimme der Vernunft
  - Definition 93
  - Eigenschaften 93
  - versus bester Freund 94
  - versus Machthaber 95
- Superhirn 56, 138
  - Definition 45
- Säuschung 15, 188
  - Probleme durch 22
- T** Teamleiter, effizienter 141
- Teammitglied
  - Abenteurer 127
  - Auftragskiller 82
  - bester Freund 68
  - Detektiv 108
  - Exzentriker 116
  - Kreuzritter 78
  - Liebling 72
  - Machthaber 91
  - Sozialreformer 121
  - Spezialist 101
  - Stimme der Vernunft 96
  - Weiser 87
- Total Quality Management (TQM) 84
- U** Unternehmenskultur 143
- V** Verantwortung, gleitende 150
- Verhalten
  - positives versus negatives 189
  - Reaktion auf 188
  - selbstbestimmtes 188
- Verhaltensmerkmale, nonverbale
  - Experten 139
  - Krieger 135
  - Romantiker 135
  - Superhirne 139
- Verhaltensmerkmale, verbale
  - Experten 139
  - Krieger 135
  - Romantiker 135
  - Superhirne 139
- Verhaltensschlüssel 129
  - Experte 136
  - Krieger 134
  - nonverbale 129
  - Romantiker 132
  - Superhirn 139
  - verbale 129
- Verhaltensweisen, typische
  - Abenteurer 128
  - Auftragskiller 83
  - bester Freund 69
  - Detektiv 109
  - Exzentriker 116
  - Kreuzritter 78
  - Krieger 42
  - Liebling 73
  - Machthaber 92
  - Romantiker 42
  - Sozialreformer 121
  - Spezialist 102
  - Stimme der Vernunft 97
  - Weiser 88
- verkaufen
  - an Experten 165
  - an Experten, Beispiel 170
  - an Krieger 165
  - an Krieger, Beispiel 168
  - an Romantiker 165
  - an Romantiker, Beispiel 166
  - an Superhirne 165
  - an Superhirne, Beispiel 172
- Verkaufen, beratendes 155, 158, 185
- Verkäufer
  - Abenteurer 127
  - Auftragskiller 81
  - bester Freund 67
  - Detektiv 108
  - Experten 60
  - Exzentriker 115
  - Kreuzritter 77
  - Krieger 41
  - Liebling 72
  - Machthaber 91

- Romantiker 39
  - Sozialreformer 120
  - Spezialist 101
  - Stimme der Vernunft 96
  - Superhirn 61
  - Weiser 87
- Verknüpfungsarbeit 11

- Verständnis, kollektives 16  
Vorlieben, persönliche 20

**W**

- Weiser
- Definition 84
  - Eigenschaften 84
- Wesenszüge, menschliche 18